

## 云度汽车服务承诺

为了保证用户的合法权益，云度新能源汽车有限公司(以下简称“云度汽车”)将严格遵守国家关于新能源汽车各项法律法规，并遵循产品特性开展售后服务支持保障工作，具体承诺如下：

1. 云度汽车将不断完善售后服务及应急保障体系，以“及时、高效、温馨”的服务理念，提供覆盖车辆全生命周期的售后服务。
2. 云度汽车对其汽车产品质量保证承诺如下：

汽车产品三包有效期：2年或5万公里，以先到者为准；

整车质保期：π系列和云兔车型：3年或12万公里(以先到者为准)；Air车型：4年或15万公里(以先到者为准)；

动力蓄电池、行驶驱动电机、控制器总成质保期：π系列、云兔和Air车型：8年或15万公里(以先到者为准)；

特殊零部件、易损耗零部件、随车工具的种类及质量保证期，以随车附带的《用户手册》中规定期限为准；

以上期限自购车发票开具之日起计算，如车辆交付晚于开票日期的，自车辆交付之日起计算。

3. 云度汽车秉承“以用户为中心”的核心价值观，为用户提供各项服务权益，具体内容以云度汽车官方渠道发布为准。

# 云度汽车

---

4. 定期保养将有助于延长车辆使用寿命，提高车辆行车安全性。各车型保养时间及里程以随车附带的《用户手册》中相关要求为准。
5. 云度汽车为购车用户提供《用户手册》，详细介绍产品的操作说明、注意事项及维护方面的要求，帮助用户掌握相应的产品知识及使用特性，以及产品出现紧急情况的处理方法。
6. 云度汽车已组建专业的服务团队，制定完整的全国服务网络布局规划，组建完整的渠道开发、建设及管理团队，确保服务门店的良性运营。同时，云度汽车已建立全面的培训体系，包含技术及非技术内容，确保服务人员具备必备的服务技能及专业素养。
7. 云度汽车服务中心均配备专用工具、诊断设备等，用户车辆出现故障时，可快速分析故障现象、及时排除故障、解决问题。
8. 为了准确、高效地解决用户用车过程中出现的各类技术问题，云度汽车技术工程师将为服务中心提供远程或现场技术支援，并协调各方资源现场解决疑难问题；同时云度汽车将根据市场反馈信息，不断提升产品质量。
9. 云度汽车建立辐射全国的售后备件供应管理体系网络，为全国所有的云度汽车服务网点提供及时、充足的备件支持，满足用户车辆保养及维修的纯正原厂备件需求。

# 云度汽车

---

10. 云度汽车已成立呼叫中心接收用户咨询、反馈及建议，快速响应用户诉求并协调资源解决用户问题。

车辆无法行驶时，用户可拨打400-668-6666客服热线或服务中心救援电话寻求帮助；

云度汽车远程监控平台如监测到车辆可能存在或出现重大安全性故障信息，将及时提醒用户并提供安全操作指引。

11. 云度汽车将严格按照国家相关规定对废旧动力电池进行回收，与具备动力电池回收业务的企业签订回收协议，要求动力电池回收企业将电池进行分解，将整个动力电池包里的所有材料按类别进行分离，做到循环利用，杜绝造成材料浪费和环境污染。

12. 云度汽车已建立良好的质量信息与反馈管理系统，定期对车辆质量信息进行收集和分析，不断改进产品质量，并按要求上报相关部门。

13. 需要召回的产品，云度汽车将依据国家法规要求及公司规定，制定召回方案并实施召回，保障用户的合法权益。

以上未尽事宜，云度汽车将遵循国家法律法规，本着与用户友好协商原则解决。

云度新能源汽车有限公司

2025年9月